



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN  
PROFESIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

**CARRERA:**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**

**TÍTULO**

**DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COLECTURÍA  
DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR CAMINO AL BELLO AMANECER  
UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”**

**AUTORA:**

**JAZMIN ARACELY MERELLO YAGUAL**

**TUTORA:**

**Ing. Lesly Benítez Pincay**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2022**

## **Declaración de responsabilidad del estudiante**

Yo, JAZMIN ARACELY MERELLO YAGUAL, declaro bajo juramento y con la verdad, que el presente trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, titulado: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COLECTURÍA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR CAMINO AL BELLO AMANECER”, es de mi total autoría; y que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo. De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

---

Jazmín Aracely Merello Yagual

C.I.: 0953050481

## **Reconocimiento de firma, notariado**

**Copia a color de: Cédula de Ciudadanía y Certificado de Votación**

## **Certificación del tutor (a)**

Ing. Lesly Benítez Pincay, en calidad de Tutor del trabajo de titulación

CERTIFICA:

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresa, cuyo tema es: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COLECTURÍA DE LA U.E.P. CAMINO AL BELLO AMANECER EN EL NOROESTE DE GUAYAQUIL”, fue elaborado por la señorita JAZMIN ARACELY MERELLO YAGUAL, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

---

Ing. Lesly Benítez Pincay

Tutor de Trabajo de Titulo

## **DEDICATORIA**

Dedico con mucho amor y humildad este logro profesional a Dios, por haberme dado el conocimiento y la fortaleza para concluir este objetivo, siendo mi principal guía en todo momento.

A mi madre Celia que con su amor, paciencia, esfuerzo y perseverancia que me ha permitido llegar a cumplir una de mis metas, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temerle a las adversidades y saber afrontarlas.

Mis hermanas Juliana y Camila por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

**Jazmin Aracely Merello Yagual**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento en primer lugar a DIOS, por permitirme cumplir una meta más, a mi madre Celia por estar siempre a mi lado mis hermanas Juliana y Camila por su apoyo incondicional en mis metas.

Agradezco también al instituto superior tecnológico de formación profesional administrativa y comercial por hacerme participe de ella, así también a mi tutora de tesina Ing. Lesly Benítez Pincay por su guía en el desarrollo de este proyecto de tesina, a mis docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo.

Mi agradecimiento también va dirigido a Msc Lidia Anais Arzube Triana su apoyo para concluir esta meta, además de haber permitido que realice mi tesina en su prestigiosa Unidad Educativa Particular “Camino Al Bello Amanecer” que dignamente dirige.

**Jazmin Aracely Merello Yagual**

## Índice de Contenido.

### Contenido

<b>Declaración de responsabilidad del estudiante</b> .....	II
Reconocimiento de firma, notariado .....	III
Copia a color de: Cédula de Ciudadanía y Certificado de Votación.....	IV
Certificación del tutor (a).....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
Índice de Contenido. ....	VIII
Índice de tabla.....	X
Índice de gráfico .....	XI
Índice de anexos .....	XII
Informe del Urkund .....	XIII
Resumen .....	1
Abstract.....	2
CAPÍTULO I.....	7
1. Fundamentación.....	7
<b>1.1. Marco Histórico</b> .....	7
1.2. Marco Teórico.....	10
1.2.1. Manual .....	10
1.2.2. Tipos de manuales.....	10
<b>1.2.3. Procedimientos</b> .....	12
1.2.4. Manual de Procedimientos. ....	13
1.2.5. Estructura del Manual de Procedimientos. ....	13
1.3. Marco jurídico.....	16
1.3.1. Constitución De La Republica Del Ecuador (2008) .....	16
<b>1.3.2. Plan De Creación de Oportunidades 2021-2025</b> .....	17
1.3.3. Ley Orgánica De Educación Intercultural .....	17
1.3.4. Código de trabajo.....	20
1.3.5. Ley de propiedad intelectual. ....	20
1.4. Marco Conceptual. ....	21
CAPÍTULO II.....	23
2. Metodología de la investigación. ....	23
2.1. Enfoque de investigación.....	23
2.2. Tipo de investigación.....	23

2.2.1. Descriptiva explicativa .....	23
2.3. Métodos de investigación.....	23
2.3.1. Método Histórico-Lógico.....	23
2.3.2. Métodos de Análisis – Síntesis.....	23
2.3.3. Métodos Inducción – Deductivo. ....	24
2.3.4. Método empírico. ....	24
2.3.5. Análisis de los resultados. ....	25
2.3.6. Herramienta de análisis. ....	26
2.3.7. Análisis DAFO.....	27
CAPÍTULO III .....	29
<b>3. Desarrollo de la propuesta. ....</b>	<b>29</b>
3.1. Justificación de la propuesta.....	29
3.2 Título de la propuesta. ....	29
3.3. Objetivo de la propuesta.....	29
3.4. Descripción de la propuesta.....	29
3.5. Factibilidad de aplicación.....	29
3.6. Propuesta. ....	32
3.7. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta.....	34
3.8. Conclusiones.....	34
3.9. Recomendaciones. ....	35
Bibliografía. ....	36

## **Índice de tabla**

Tabla 1. Presupuesto

31

## **Índice de gráfico**

Gráfico 1. Organigrama de la Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer". .....	9
Gráfico 2. Logotipo de la Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer". .....	32

## Índice de anexos

Anexo 1. Guía de Observación .....	38
Anexo 2. Resultados de la Guía de Observación .....	39
Anexo 3. Entrevista al personal de la unidad educativa particular "Camino al Bello Amanecer" .....	40
Anexo 4. Respuestas de las entrevistas al personal de la unidad educativa particular "Camino al Bello Amanecer" .....	41
Anexo 5. Manual de procedimiento .....	47

## **Informe del Urkund**

## **Resumen**

La Unidad Educativa Particular “Camino Al Bello Amanecer”, dedicada a prestar el servicio de educación nivel medio y elemental, a pesar de tener varios años de actividad carece de una adecuada implementación de la gestión administrativa sobre los procedimientos en el departamento de colecturía, esto se debe a que no se ha implementado un diseño base sobre esos pasos a seguir, esto conlleva a que estas actividades sean realizadas sin un control adecuado. La autora del presente trabajo de investigación diseñará un manual de procedimiento donde se planteará el desarrollo óptimo de sus actividades, aumentando la eficiencia del departamento de colecturía. Este manual de procedimientos es la base para el procedo de cada actividad que se realizara reduciendo el margen de error y optimizando el tiempo de cada una, dando como resultado la satisfacción a los clientes y los departamentos que intervienen.

**Palabras claves:** Manual de procedimientos, Organización, Actividades

**Abstract**

The Private Educational Unit "Camino Al Bello Amanecer", dedicated to providing the middle and elementary level education service, despite having several years of activity, lacks an adequate implementation of the administrative management on the procedures in the collection department, this It is because a base design has not been implemented on those steps to follow, this leads to these activities being carried out without adequate control. The author of this research work will design a procedure manual where the optimal development of its activities will be considered, increasing the efficiency of the collection department. This manual of procedures is the basis for the process of each activity that will be carried out, reducing the margin of error and optimizing the time of each one, resulting in the satisfaction of the clients and the departments that intervene.

**Keywords:** Improvement plan, Work environment, Training

## **Introducción.**

Un manual es una guía de respaldo con la finalidad de informar cómo proceder en una labor, es una herramienta de comunicación. Un procedimiento es el desarrollo formal de cada acto que se puede presentar durante una labor claramente definida.

Los manuales de procedimientos son una guía creada para obtener la secuencia detallada, integral y sistemática de las actividades realizadas en un área en específico de la empresa.

Puesto que con un manual de procedimiento quedará establecido de forma correcta como se debe realizar el proceso de las actividades en el área correspondiente, porque con ello se previene la omisión de alguna actividad del proceso el cual sea irremediable.

Sobre todo, el manual de procedimiento se puede emplear como apoyo para la supervisión de los procedimientos que se realizan en el departamento, ya sea una persona interna o externa a la empresa.

También podría determinar que un manual de procesos es indispensable para el manejo correcto de un departamento dentro una empresa, cada departamento debe de contar con uno.

La Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, está ubicada en la Coop. María Paidar en el norte de la ciudad de Guayaquil, dedicada a prestar el servicio de educación nivel medio y elemental, está conformado por su rectora- gerente general y 35 empleados; 26 docentes distribuidos en las distintas áreas y niveles; 6 en personal administrativos y 3 en personal de mantenimiento; enfocada principalmente en la población de Monte Sinaí y sus alrededores, se determina como una empresa privada.

Por lo cual motiva a la autora a realizar esta investigación, a pesar de tener varios 14 años de actividad carece de una adecuada implementación de la gestión administrativa sobre los procedimientos en el departamento de colecturía, esto se debe a que no se ha implementado un diseño base sobre esos pasos a seguir, esto conlleva a que estas actividades sean realizadas sin un control adecuado de las gestiones de forma eficiente del departamento.

Debido al análisis realizado se puede observar que es necesario contar con un manual de procedimiento en el departamento de colecturía, ayudaría a desarrollar todas las actividades, también para la debida supervisión del departamento y tengan el control y sepan cómo proceder ante cualquier problema que se pueda presentar.

Se llega a la solución de que es necesario elaborar el debido manual de procedimiento del departamento de colecturía, perteneciente a la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, la cual debe registrarse de forma detallada, íntegra y sistemática.

Para que así evitar inconvenientes como:

- Al registrar cada pago en el sistema contable.
- Configuración y modificación en los sistemas.
- Al envío de los recordatorios a los deudores después de las fechas vencidas.
- Al realizar el proceso de respaldo de información de los sistemas.
- Mantener actualizado los estados de cuenta de las transferencias y depósitos en los distintos bancos y dar de baja a la deuda.
- El registro de los egresos de manera ordenada.
- El arqueo de caja correcto de cada día.
- A la creación e ingreso de actas para cambios de fecha de pago al sistema contable.

Por lo tanto este trabajo de investigación está dirigido a la Rectora de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, Msc Anais Arzube y su personal administrativo Rocio Soria Coordinadora Académica y Juan Macias Contador, quienes son los que desarrollan y son parte de los procesos que se realizan en el departamento.

Para la autora de este proyecto representa un reto porque actualmente la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, extiende y explora reformar los procesos de las actividades con eficiencia, para así lograr la eficacia, por lo cual se debe crear un procedimiento, que se adapte a todas las necesidades de cada actividad a realizar y sea la solución a inconvenientes que se puedan presentar durante su desarrollo.

## **Planteamiento del problema**

¿Cómo afecta el no contar con un manual de procedimientos en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer ubicada en la ciudad de Guayaquil?

## **Objetivo**

Diseñar un manual de procedimientos para el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Esta tesis está desarrollada en tres capítulos

## **Capítulo I. Fundamentación.**

- **Marco histórico:** Está basado en la trayectoria a través del tiempo, diferentes facetas y procesos por el cual se muestra la evolución y crecimiento que atravesó, por el cual la investigación sobre la trayectoria de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer.
- **Marco teórico:** Se basa en el conjunto de teorías y que contienen antecedentes cuyos conceptos son claves para la investigación. Se toma a consideración las teorías sobre los procesos, estructura y tipos de los manuales de procedimientos que es el tema principal de la investigación.
- **Marco conceptual:** Exposición de los conceptos utilizados y más relevantes en el transcurso de la investigación y así sea más comprensible al lector.
- **Marco jurídico:** Se determina las leyes que se deben de considerar que se hacen participe en la investigación. Otorgando así bases legales al tema a tratar, indicando lo viable de los procesos.

## **Capítulo II. Metodología empleada.**

Se detalla la metodología de forma cuidadosa y analítica, los enfoques de la investigación y los tipos de la misma adjuntando los datos adquiridos empleando el método para la investigación.

Con un enfoque cualitativo y aplicando los tipos de investigación descriptiva y explicativa que considero la autora que se explicaba mejor el inconveniente del tema de la investigación y era más comprensible la aplicación.

## **Capítulo III. Desarrollo de la propuesta.**

Se Expone y detallan las herramientas utilizadas más viables y se analizan para la justificación de la propuesta, y la solución del problema investigado con sus procedimientos de manera clara y concisa para su comprensión

## **CAPÍTULO I**

### **1. Fundamentación**

#### **1.1. Marco Histórico**

##### **1.1.1. Origen del manual de procedimientos.** (Mintzberg, 1997) Afirma lo siguiente

El uso de los manuales data de los años de la Segunda Guerra Mundial. Éstos formaron parte de las estrategias seguidas, en virtud de que en el frente no se contaba con personal capacitado en estrategias de guerra; por ello, mediante los manuales se instruía a los soldados en las actividades que se deberían desarrollar en campaña.

Pasado el tiempo y debido al creciente grado de especialización y a la división del trabajo, las tareas cotidianas de los procesos administrativos y tecnológicos de las organizaciones se transformaban en rutinas que modificaban el desempeño, lo cual hizo necesario el uso de herramientas para establecer los lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

##### **1.1.2. Reseña de la empresa**

En el año 2008 se creó la Escuela Mixta Particular # 1158 CAMINO AL BELLO AMANECER. Al saber que en el Sector de MONTE SINAÍ de la Cooperativa Ciudad de Israel Mz. 3 Bloque 3 Sl. del 9 al 21 km 8 1/2 calle Casuarina Vía perimetral Daule no existía escuela Fiscales ni particulares ya que la población de niños y niñas eran numerosas se vio la necesidad de crear este centro de educación particular en este populoso sector urbano marginal realizando encuestas en los diferentes hogares la necesidad era grande porque los estudiantes tenían que caminar o coger buses para trasladarse a otros centros de educación muy lejanos.

De esta manera se presentó toda la documentación en la Dirección de estudio para sacar el permiso de funcionamiento como escuela es así que nos aprueban nuestra documentación y nos dan la creación de este establecimiento particular como escuela completa de segundo a séptimo los seis grados de educación básica, el 15 de abril de 2009 fue dada este acuerdo de creación cuya directora y propietaria es la Lcda. LIDIA ANAIS ARZUBE TRIANA

Es así como empezamos a funcionar a partir de este periodo con los seis años básicos, es decir de segundo a séptimo de educación básica con ciento treinta y dos estudiantes y siete maestros designados a trabajar con los siguientes grados:

Lidia Anais Arzube Triana como directora, 2do Angelita Jaramillo Cruz, 3ero Roció Soria Alvear, 4to Rosa Carrasco Carrasco, 5to Fanny Erazo Camacho, 6to Daniel Quinde Chalen, 7mo. Jazmin Muyon Carbo

Con este grupo de docentes iniciamos la labor de educar a la niñez de este sector siendo nuestro supervisor de la zona el Lcdo. Johnny Rivera Anchundia Supervisor de educación del Guayas UTE # 6, se inició el año escolar 2008-2009 con absoluta normalidad con la asistencia de todo el personal docente, estudiantes y Padres de Familia, dado por inaugurado el presente año lectivo con los 6 grados de la educación primaria es decir desde segundo grado a séptimo grado. Así esta institución ha crecido tanto en infraestructura como en estudiantes año a año.

En octubre del 2011 ingresa los documentos para la ampliación del primer año básica, octavo, noveno y décimo año de educación básica, para obtener la Unidad Educativa cumpliendo con todos los requisitos, en la actualidad ya contamos con la inspección del Supervisor Abg. Luis Zambrano.

En noviembre del 2018 ingresa los documentos para la ampliación del Bachillerato General Unificado-Ciencias, para así obtener la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, además estableciendo la jornada matutina y vespertina.

Ahora nuestra escuela consta con una infraestructura muy buena; con un patio, con piscina, salón de recreación para nuestros estudiantes de los subniveles 2 (3-4 años) y preparatorio, contamos también con el laboratorio de inglés y computación; con una totalidad de estudiantes matriculados desde Inicial 1 a 3ero de bachillerato de 1100 estudiantes.

Unidad Educativa Particular Camino al bello amanecer se dedica a prestar el servicio de centro educativo, una de las razones por la cual fue creada esta empresa es impartir el servicio educativo de calidad y hacerlo accesible a la comunidad.

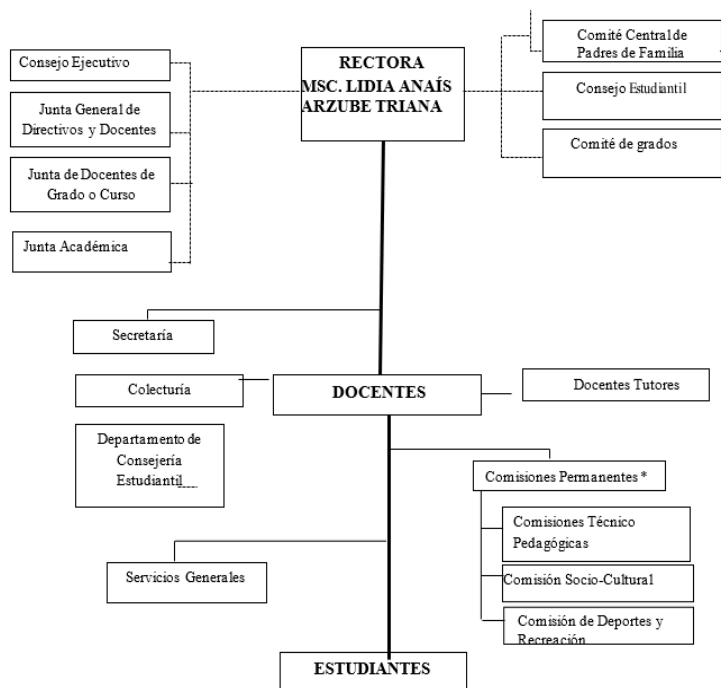
Misión: Es una institución creada con la única intención de brindar educación de alto nivel, a bajo costo apoyando a los estudiantes y padres de familia interesados en

una mejor formación para la niñez y la juventud. Desarrollando métodos de estudio y materiales de manera amena y fácil que permitan el aprendizaje con una mayor permanencia en el educando.

Visión: Camino al bello amanecer es una institución líder en la formación integral de niños y jóvenes. Por la calidad con que gestiona su proyecto educativo, el talento humano, la infraestructura y la tecnología, es motor permanente de la transformación educativa.

### i. ORGANIGRAMA

Gráfico 1. Organigrama de la Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer".



Elaborado por: Jazmin Merello Yagual

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Manual**

Según (Onatera, 2011), afirma que:

Los Manuales constituyen una de las herramientas más utilizadas por las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas, son indispensables debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, los recursos que se les asignan, la demanda de productos, servicios o ambos y la adopción de tecnologías avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional.

Según (Coelho, 2019), afirma que:

La palabra, como tal, proviene del latín manuālis, que significa ‘que se puede tomar con la mano’, o ‘que se lleva con la mano’, Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema o materia.

Según (Añez, 2021), “son un conjunto de reglas, funciones, procedimientos, actividades, objetivos, instrucciones, pautas y políticas que deben ser obedecidas y seguidas por los empleados de la empresa”

Para la autora en conclusión de lo que indican los autores antes mencionados coincide con sus teorías, un manual es un apoyo en el cual indican las normativas, características y especificaciones en un tema o actividad en específico.

### **1.2.2. Tipos de manuales**

Por otro lado, (Pintos, 2017), afirma lo siguiente son los tipos de manuales:

De acuerdo a su destinatario, se pueden encontrar:

- Manuales cuyos usuarios son miembros de la organización, como por ejemplo los manuales de procedimientos.
- Manuales destinados a usuarios externos a la organización: clientes, proveedores, público en general, como por ejemplo los manuales generales de la organización que se mencionan en este documento.

Con referencia al contenido, se pueden distinguir, entre otros:

- Manuales de Organización y Funciones.
- Manuales de Procedimientos.
- Manuales de Cargos.

Respecto a su alcance, se pueden distinguir:

- Manuales generales, que contienen información o instrucciones respecto a diversos tópicos o contenidos, como ejemplo los manuales de organización y funciones.
- Manuales específicos, que detallan información respecto a un área o tema específico, como por ejemplo un Manual de Compras.

Según (Vivanco Vergara, 2017), afirma que los tipos de manuales son los siguientes:

**Organización:** Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

**Política:** Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

**Técnicas:** Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

**Finanzas:** Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlado.

**Procedimientos:** Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

**Calidad:** Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

Según (Revista Educativa Cursos Online Web.com, 2021) afirma que los siguientes son los tipos de manuales:

**Manuales de procedimiento:** En este tipo de manual se dan a conocer todos los pasos que han de llevarse a cabo a la hora de realizar una determinada actividad correctamente.

**Manuales de organización:** Dentro de estos manuales se suelen dar a conocer las funciones, la estructura y los cargos que representan a cada área o departamento.

**Manuales de sistema:** Este tipo de manual se crea acorde a cómo se desarrolla un determinado sistema. El mismo se crea con la unión de otros grupos de manuales.

**Manuales de finanzas:** Tipo de manual que se enfoca en la verificación de la administración de los bienes que constituyen a una empresa. Estos manuales están bajo mando del controlador o del tesorero.

### **1.2.3. Procedimientos**

Según (Vegara, 2017), afirma lo siguiente:

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. (p. 249).

Según (Riquelme, 2021) “Un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea”.

(Riquelme, 2021) Cita a (Koontz, 2012) “Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas.”

Para la autora llegó a la conclusión en base a los conceptos de los autores, los procedimientos son actividades desarrolladas secuenciales de forma ordenada, que favorecen al terminar una tarea.

#### **1.2.4. Manual de Procedimientos.**

Según (Vivanco Vergara, 2017), afirma lo siguiente:

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (p. 248)

Según (Vivanco Vergara, 2017), afirma lo siguiente:

Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales. (p. 250)

Según (Rosaura Tamara Barahona Noboa, 2018), “Los manuales de procedimientos son herramientas administrativas que brindan apoyo a las empresas en sus diferentes áreas. Estableciendo funciones correctamente, políticas, normas, etc. Con la finalidad de obtener una correcta dirección en el proceso”.

Para la autora los manuales de procedimientos, contar con uno favorece al momento de desarrollar las actividades reduce el margen de error, dado que en este documento queda registrado todos los procedimientos correctos de forma sistemática para el desarrollo de las actividades.

#### **1.2.5. Estructura del Manual de Procedimientos.**

➤ Según (Benjamín, 2009), indica que de la siguiente estructura del manual de procedimientos:

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de ésta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numeración de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información).

- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave del formulario; en primer término, se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma; en tercero, el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guión o una diagonal, v. gr., ONU.DSI.002.09 (corresponde a Organización de las Naciones Unidas; Dirección General de Información; formulario número 2, y año 2009. (P.253)

➤ Según (María Isabel Asanza Molina, 2016), indican que los siguientes 11 puntos para una buena estructura para el manual de procedimientos:

- **Identificación:** Logotipo, nombre, lugar y fecha de elaboración, número de revisión, unidades responsables de la elaboración, clave de la forma.
- **Índice o contenido:** relación de capítulos.
- **Prólogo y/o introducción:** Exposición sobre el contenido del manual, objeto y áreas de aplicación.
- **Objetivos de los procedimientos:** Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- **Áreas de aplicación de los procedimientos:** Esfera de acción que cubre los procedimientos.
- **responsables:** unidades administrativas y/o puestos que intervienen.
- **Políticas de operación:** Lineamientos generales de acción y responsabilidad de las instancias que participan en los procedimientos.
- **Conceptos:** Glosario de términos de carácter técnico, empleados en el procedimiento.
- **Procedimiento:** Narrativa de cada una de las operaciones, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué y cuánto se necesita para llevarlas a cabo.
- **Formulario de impresos:** se adjuntan como apéndices.
- **Diagramas de flujo:** Representaciones gráficas de procedimientos dentro de las diferentes unidades.

➤ Según (Tenorio-Almache, Tovar-Arcos, & Almeida-Vásquez, 2019), cita los principales pasos para realizar un Manual de Procedimientos resumidos por (Heredia, 2017) son los siguientes:

1. Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.

2. Debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detalla, pues como hemos indicado, es una descripción de tareas pero que ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta.

3. Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar.

4. Describir las actividades o como se dice correctamente, explicar el procedimiento.

5. Llevar a cabo el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados, etcétera

### **1.3. Marco jurídico.**

#### **1.3.1. Constitución De La Republica Del Ecuador (2008)**

## **TÍTULO II**

### **DERECHOS**

#### **Capítulo segundo**

#### **Derechos del buen vivir**

#### **Sección Octava**

#### **Trabajo y seguridad social**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea nacional del Ecuador, 2008)

#### **Sección novena.**

#### **Personas usuarias y consumidoras.**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Asamblea nacional del Ecuador, 2008)

#### **Sección Quinta**

#### **Educación**

**Art. 27.-**La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional. (Asamblea nacional del Ecuador, 2008)

## **TÍTULO VII**

### **RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR**

#### **Capítulo primero**

#### **Inclusión y equidad**

#### **Sección primera**

## **Educación**

**Art. 345.-** La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares. (Asamblea nacional del Ecuador, 2008)

### **1.3.2. Plan De Creación de Oportunidades 2021-2025**

#### **Objetivos Nacionales de Desarrollo.**

##### **Eje 2 Social:**

- **Objetivo 7:** Potenciar las capacidades de la ciudadanía y promover una educación innovadora, inclusiva y de calidad en todos los niveles. (Consejo nacional de planificación, 2021)

- **Políticas.**

- 7.1-**Garantizar el acceso universal, inclusivo y de calidad a la educación en los niveles inicial, básico y bachillerato, promoviendo la permanencia y culminación de los estudios (Consejo nacional de planificación, 2021)

### **1.3.3. Ley Orgánica De Educación Intercultural**

## **TITULO I**

### **DE LOS PRINCIPIOS GENERALES**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

#### **DEL ÁMBITO, PRINCIPIOS Y FINES**

#### **DEL ARTÍCULO 2.**

**Hh) Acceso y permanencia.** - Se garantiza el derecho a la educación en cualquier etapa o ciclo de la vida de las personas, así como su acceso, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna. (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011)

**Art. 3.- Fines de la educación.** - Son fines de la educación:

- a) El desarrollo pleno de la personalidad de las y los estudiantes, que contribuya a lograr el conocimiento y ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus

obligaciones, el desarrollo de una cultura de paz entre los pueblos y de no violencia entre las personas, y una convivencia social intercultural, plurinacional, democrática y solidaria;

b) El fortalecimiento y la potenciación de la educación para contribuir al cuidado y preservación de las identidades conforme a la diversidad cultural y las particularidades metodológicas de enseñanza, desde el nivel inicial hasta el nivel superior, bajo criterios de calidad;

c) El desarrollo de la identidad nacional; de un sentido de pertenencia unitario, intercultural y plurinacional; y de las identidades culturales de los pueblos y nacionalidades que habitan el Ecuador;

d) El desarrollo de capacidades de análisis y conciencia crítica para que las personas se inserten en el mundo como sujetos activos con vocación transformadora y de construcción de una sociedad justa, equitativa y libre;

e) La garantía del acceso plural y libre a la información sobre la sexualidad, los derechos sexuales y los derechos reproductivos para el conocimiento y ejercicio de dichos derechos bajo un enfoque de igualdad de género, y para la toma libre, consciente, responsable e informada de las decisiones sobre la sexualidad;

f) El fomento y desarrollo de una conciencia ciudadana y planetaria para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente; para el logro de una vida sana; para el uso racional, sostenible y sustentable de los recursos naturales;

g) La contribución al desarrollo integral, autónomo, sostenible e independiente de las personas para garantizar la plena realización individual, y la realización colectiva que permita en el marco del Buen Vivir o Sumak Kawsay;

h) La consideración de la persona humana como centro de la educación y la garantía de su desarrollo integral, en el marco del respeto a los derechos educativos de la familia, la democracia y la naturaleza;

i) La Promoción de igualdades entre hombres, mujeres y personas diversas para el cambio de concepciones culturales discriminatorias de cualquier orden, sexistas en particular, y para la construcción de relaciones sociales en el marco del respeto a la dignidad de las personas, del reconocimiento y valoración de las diferencias;

j) La incorporación de la comunidad educativa a la sociedad del conocimiento en condiciones óptimas y la transformación del Ecuador en referente de educación liberadora de los pueblos;

k) El fomento del conocimiento, respeto, valoración, rescate, preservación y promoción del patrimonio natural y cultural tangible e intangible;

l) La inculcación del respeto y la práctica permanente de los derechos humanos, la democracia, la participación, la justicia, la igualdad y no discriminación, la equidad, la solidaridad, la no violencia, las libertades fundamentales y los valores cívicos;

m) La protección y el apoyo a las y los estudiantes en casos de violencia, maltrato, explotación sexual y de cualquier tipo de abuso; el fomento de sus capacidades, derechos y mecanismos de denuncia y exigibilidad; el combate contra la negligencia que permita o provoque tales situaciones;

n) La garantía de acceso plural y libre a la información y educación para la salud y la prevención de enfermedades, la prevención del uso de estupefacientes y psicotrópicos, del consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias nocivas para la salud y desarrollo;

o) La promoción de la formación cívica y ciudadana de una sociedad que aprende, educa y participa permanentemente en el desarrollo nacional;

p) El desarrollo de procesos escolarizados, no escolarizados, formales, no formales y especiales;

q) El desarrollo, la promoción y el fortalecimiento de la educación intercultural bilingüe en el Ecuador;

r) La potenciación de las capacidades productivas del país conforme a las diversidades geográficas, regionales, provinciales, cantonales, parroquiales y culturales, mediante la diversificación curricular; la capacitación de las personas para poner en marcha sus iniciativas productivas individuales o asociativas; y el fortalecimiento de una cultura de emprendimiento;

s) El desarrollo, fortalecimiento y promoción de los idiomas de los pueblos y nacionalidades del Ecuador;

t). La promoción del desarrollo científico y tecnológico; y,

u) La proyección de enlaces críticos y conexiones articuladas y analíticas con el conocimiento mundial para una correcta y positiva inserción en los procesos planetarios de creación y utilización de saberes.

#### **1.3.4. Código de trabajo.**

### **TITULO I**

## **DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO**

### **Capítulo III**

#### **De los efectos del contrato de trabajo**

**Art. 38.-** Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizar de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

#### **1.3.5. Ley de propiedad intelectual.**

### **LIBRO I**

### **TITULO I**

## **DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS**

### **SECCIÓN I**

#### **PRECEPTOS GENERALES**

**Art. 4.-** Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los

Demás titulares sobre sus obras.

**Art. 6.-** El derecho de autor es independiente, compatible y acumulable con:

a) La propiedad y otros derechos que tengan por objeto la cosa material a la que esté incorporada la obra;

b) Los derechos de propiedad industrial que puedan existir sobre la obra; y,

c) Los otros derechos de propiedad intelectual reconocidos por la ley.

#### **1.4.Marco Conceptual.**

A continuación, se describen las siguientes definiciones que son de importancia para el presente trabajo investigativo.

❖ **Administración:** Conjunto de funciones a realizar en una determinada organización.

❖ **Actividad:** Son todas aquellas labores o tareas que cada persona ejerce en su jornada laboral.

❖ **Análisis:** Estudiar un objeto en cuestión de manera minuciosa para así conocer sus características y objetivo.

❖ **Control:** Es un proceso administrativo que evalúa y determina la ejecución de una actividad, detecta y advierte de inconvenientes para establecer las correcciones necesarias.

❖ **Diseños:** Es la acción de proyectar una idea y producción de un objeto funcional.

❖ **Diagrama de flujo:** Representa de manera sistemática y gráfica, los pasos o procesos de la actividad a realizar.

❖ **Educación:** Formación en la cual desarrollan la capacidad intelectual y moral de acuerdo a la convivencia de la sociedad

❖ **Organización:** Básicamente es la conformación del orden de tareas y asignación de las mismas.

❖ **Registro:** Documento donde se establecen acciones que deben de constar de extrema importancia.

❖ **Respaldo de información:** Copia de los datos de importancia en diferentes dispositivos, en caso de que el dispositivo principal sufra una avería irremediable.

❖ **Sistemas:** Conjunto de elementos relacionados entre sí que funcionan como un todo.

- ❖ **Informe:** Exposición de forma oral o escrita.
  
- ❖ **Caja:** Término contable para definir donde reposa el dinero en efectivo de la organización de la jornada.
  
- ❖ **Arqueo:** Se define con el análisis, recuento y comprobación de bienes y dinero perteneciente a la organización.
  
- ❖ **Ingresos:** Las ganancias de una organización.
  
- ❖ **Calidad:** Como objetivo principal satisfacer en todos los aspectos al sujeto en cuestión.
  
- ❖ **Solución:** Dar fin a la creación de un inconveniente o incógnita.
  
- ❖ **Eficiencia:** Completar una meta de manera satisfactoria en tiempo y recursos.
  
- ❖ **Eficacia:** Completar una meta establecida.
  
- ❖ **Desarrollo:** Hace referencia al ejecutar una acción.
  
- ❖ **Necesidad:** Es la escasez de algo que cree necesario.

**Autor: Jazmin Merello Yagual**

## **CAPÍTULO II**

### **2. Metodología de la investigación.**

#### **2.1. Enfoque de investigación.**

Este trabajo investigativo tiene un enfoque cualitativo, dado que se aplicaron las técnicas empíricas de observación y entrevista que le permiten a la autora conocer los hechos que originan los distintos inconvenientes en los procesos de las actividades del departamento de colecturía y los diferentes departamentos que involucran las actividades.

#### **2.2. Tipo de investigación.**

##### **2.2.1. Descriptiva explicativa.**

En el presente trabajo de investigación se aplicó una investigación descriptiva explicativa porque se describen los inconvenientes que existen en el departamento de colecturía en la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer” al no contar con un manual de procedimientos y por otro lado, se aplica la investigación explicativa porque se da a conocer las causas que origina esta problemática por no contar con el manual de procedimientos que ayudaría a desarrollar las actividades con mayor facilidad, y la resolución de los inconvenientes que se llegasen a presentar.

Lo que la autora quiere proyectar con esta investigación es la importancia del manual en el departamento de colecturía a las autoridades de los departamentos administrativos de la Unidad Educativa Particular “Camino al bello Amanecer”, por lo tanto, la autora considera aplicar los tipos de investigación descriptiva y explicativa.

#### **2.3. Métodos de investigación.**

##### **2.3.1. Método Histórico-Lógico.**

La autora aplicó este método a la investigación en la empresa que brinda servicio de educación, Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, como ha sido su evolución a través de estos 14 años de trayectoria.

Además, se indaga el efecto en la historia y estructura de los manuales de procedimientos.

Así mismo se enfocó la investigación en el departamento de colecturía el efecto favorable que obtendría al contar con un manual de procedimientos.

##### **2.3.2. Métodos de Análisis – Síntesis.**

La autora consideró aplicar estos métodos al elaborar el marco teórico, donde se analizaron 13 autores entre ellos están Duhalt K. M, María Asanza

Molina, Benjamín, etc. Donde sus definiciones aportaron mayor comprensión acerca del manual de procedimientos y su importancia. Por lo consiguiente le permitió a la autora llegar a una conclusión, donde se aplica en la investigación del departamento de colecturía donde aplica las correcciones en base a los criterios de los autores.

### **2.3.3. Métodos Inducción – Deductivo.**

La autora aplica el método Inducción dado que parte de lo particular a lo general lo cual es lo más favorable para el análisis de los resultados de la entrevista y observación teniendo una visión mucho más amplia de los inconvenientes a considerar al momento de desarrollar la propuesta.

Por otro lado, se aplicó el método de deducción que parte de lo general a lo particular, que es lo más pertinente ya que nos ayuda a describir los inconvenientes en la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer” en el departamento de colecturía.

### **2.3.4. Método empírico.**

Este método es aplicable al criterio de la autora dada el tipo de investigación, por el cual se aplicaron 2 técnicas distintas.

La entrevista, para conocer la implicación de los distintos departamentos administrativos y el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, además de conocer la perspectiva de los entrevistados.

La observación, para el análisis de las actividades y la conducta del personal involucrado, como se desenvuelven en su día cotidiano.

#### **2.3.4.1. Herramientas de investigación empíricos.**

##### **➤ Entrevista.**

Al aplicar este método en específico en el departamento de colecturía del área administrativa, por el cual se empleó una serie de preguntas a la MSc. Lidia Anais Arzube Triana- Rectora, MSc. Rocío Mercedes Soria Alvear- Coordinadora Académica y Lcdo. Juan Macías Pérez- Contador, por ser los encargados de los departamentos que involucran en las actividades del departamento de colecturía, se determinan los inconvenientes y proponen las

soluciones más favorables. Se aplicarán 7 preguntas abiertas con el objetivo de reducir los inconvenientes que involucran al desarrollar las actividades del departamento. (ANEXO 2)

➤ **Observación.**

Al aplicar este método se pudo analizar la conducta y los procesos que se emplean en la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, se utilizaron una guía de observación participativa cuidadosamente preparada en la cual se establecieron parámetros elaborada por la autora de la investigación y realizada en 3 días desde 08:00 hasta las 14:00, con el objetivo de establecer los puntos donde los inconvenientes se desarrollan, además apreciar los procedimientos y la interacción entre los departamentos. (ANEXO 1)

**2.3.5. Análisis de los resultados.**

**2.3.5.1. Resultados de las entrevistas.**

➤ **Entrevistado: Msc. Lidia Anais Arzube Triana**

**Cargo: Rectora**

**Análisis:**

La Msc. Lidia Anais Arzube Triana manifiesta que la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, indica que al diseñar un manual de procedimientos ayudaría mucho a la eficiencia del desarrollo de las actividades del departamento colectoría.

Aportaría el control que es necesario en esa área administrativa, siendo así sus actividades a realizar como arqueo de caja, aprobaciones y firma de documentos aportaría un orden al momento de realizar cada actividad, por la cual reduciría en su mayoría el margen de error en el área de trabajo, se realizaría la tarea de forma correcta y en el tiempo pactado.

➤ **Entrevistado: Msc. Rocío Mercedes Soria Alvear**

**Cargo: Coordinadora Académica**

**Análisis:**

La coordinadora académica de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, MSc. Rocío Mercedes Soria Alvear, indica que ayudaría a la adaptación del personal y sus capacitaciones, cumpliendo tanto a la modalidad o guía de trabajo establecida con sus planificaciones y sin contratiempo al cumplir con el cronograma de actividades, además le agradecería contar con un documento como apoyo que sea más

factible para respaldar los inconvenientes y saber cómo resolverlos sin actuar de manera precipitada.

➤ **Entrevistado: Lcdo. Juan Medrano Macías Pérez**

**Cargo: Contador**

**Análisis:**

El Lcdo. Juan Medrano Macías Pérez encargado del departamento contable de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, indica que teniendo en cuenta que ante los inconvenientes en el departamento de colecturía afecta a los demás departamentos que complica llevar a cabo las actividades afectando así el tiempo de completar la actividad a realizar.

Un manual de procedimientos aportaría al desarrollo de la actividad para que el margen de error se reduzca y predomine la eficiencia en ambos departamentos.

**2.3.5.2. Resultados de la observación.**

Según la observación realizada en el departamento de colecturía del área administrativa de la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, la autora de la investigación concluye que los empleados concluirán con mayor efectividad sus actividades si tuvieran una guía a la cual respaldarse, se atribuye que disminuyeran los inconvenientes y dudas que el personal tenga al desarrollar las actividades.

Además, sabrían a quién recurrir en caso de que el inconveniente se transformara en algo con mayor importancia de riesgo, tanto así que optarían por tomar medidas preventivas al analizar los distintos inconvenientes que puedan surgir. Por lo tanto, el margen de error disminuiría, el departamento funcionaría con mayor eficiencia.

**2.3.6. Herramienta de análisis.**

La autora de esta investigación considero realizar el análisis DAFO y CAPA a la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, se ha utilizado como una herramienta para indagar y analizar las circunstancias del departamento de colecturía, estos modelos de análisis proporcionan como identificar los inconvenientes en el

departamento y diseñar las correcciones pertinentes más favorables para el progreso de las actividades del departamento de colecturía.

Por lo siguiente se detallan los factores internos y externos además de los puntos fuertes y mejorables.

### **2.3.7. Análisis DAFO**

#### **1. Debilidades:**

- ✓ Carece de un manual de procedimientos.
- ✓ Ineficiencia del manejo de los sistemas.
- ✓ Registrar las transferencias bancarias de manera ordenada en forma digital.

#### **2. Amenazas:**

- ✓ Competencia mejor manejo administrativo.
- ✓ Minimiza creación de inconveniente

#### **3. Fortalezas:**

- ✓ Propensos a ejercer cambios en su administración.
- ✓ Personal con disposición y adaptable a los cambios.

#### **4. Oportunidad:**

- ✓ Mayor eficiencia en actividades.
- ✓ Satisfacción de los clientes.
- ✓ Resolución de inconvenientes en menor tiempo.

### **1.1.1. Análisis CAPA**

#### **1. Corregir debilidades:**

- ❖ Implementar el manual de procedimientos.
- ❖ Capacitación del personal sobre los sistemas.
- ❖ Seguimiento continuo del registro físico de la transferencia bancaria.

#### **2. Afrontar amenazas:**

- ❖ Resolución de inconvenientes administrativos.

#### **3. Potenciar fortalezas.**

- ❖ Capacitación al personal.
- ❖ Motivar al personal.

#### **4. Aprovechar oportunidades.**

- ❖ Optimizar los procedimientos de las actividades.
- ❖ Calidad de servicio ante los inconvenientes.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Desarrollo de la propuesta.**

#### **3.1. Justificación de la propuesta.**

Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, durante estos 14 años de actividad carece de una adecuada implementación de la gestión administrativa en específico sus procedimientos en el departamento de colecturía, debido que no se ha estructurado un diseño base de los detalles de cada procedimiento, esto conlleva que al momento del desarrollo de las actividades no se realicen bajo ningún tipo de control para la eficiencia del departamento.

#### **3.2 Título de la propuesta.**

“Manual de procedimientos del dpto. De colecturía de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer en el noroeste de guayaquil.”

#### **3.3. Objetivo de la propuesta.**

Obtener un control al desarrollo de las actividades del departamento de colecturía de Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”.

#### **3.4. Descripción de la propuesta.**

Dado los acontecimientos existentes en el departamento de colecturía la falta de organización y control al desarrollo sus actividades se ven reflejados en los inconvenientes que reflejan.

La autora de esta investigación propone la elaboración de un manual de procedimientos en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”,

#### **3.5. Factibilidad de aplicación.**

- **Factibilidad Administrativa.**

Este proyecto es factible administrativamente, el manual de procedimiento está diseñado para que su aplicación aporte eficiencia en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, siendo así la satisfacción del área administrativa, ya que se reduce el margen de error y previene inconvenientes, en cuyo caso se descubriría la solución en un menor tiempo.

- **Factibilidad Operativa.**

La presente investigación se aplicará el manual de procedimientos es viable dado que se encontrará disponible para el personal del departamento de colecturía, va a aportar el control a los procedimientos de las actividades que necesita, en especial beneficio a la administradora Msc. Lidia Anais Arzube Triana de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, teniendo como resultado la eficiencia en el departamento de colecturía.

- **Factibilidad legal.**

Esta investigación está basada legalmente por la constitución de la república del Ecuador bajo la siguiente regulación: en la sección octava trabajo y seguridad social en su artículo 33 y 52, da a conocer derecho al trabajo un deber social y un derecho económico, el desempeño de un trabajo y bienes en óptima calidad y libertad.

Por lo tanto, el régimen del buen vivir da a conocer capítulo primero Inclusión y equidad sección primera, Educación Artículo 345 da el servicio público mediante diferentes instituciones como lo son instituciones públicas, fiscomisionales y particulares, para la evolución de la sociedad.

Por lo consiguiente, Plan de Creación de Oportunidades da a conocer eje 2 objetivo 7 promueve la educación innovadora, inclusiva y calidad para los distintos niveles.

Por otro lado, la ley Orgánica de Educación Intercultural capítulo único del ámbito, principio y fines del artículo 2, literal hh Acceso y Permanencia y el artículo 3 Fines de la Educación literal a-u, promover la educación y garantía de acceso plural y libre para fomentar y potenciar nuestra sociedad, aportando al desarrollo de una cultura de paz y no de violencia, fomentando valores y diferentes metodologías de enseñanza abarcando a toda la comunidad.

Por consiguiente, el código de trabajo da a conocer en el capítulo 3 de los efectos del contrato de trabajo del artículo 8 fomentando

la protección del trabajador responsabilizando al empleador de los inconvenientes que pudieran surgir en su jornada.

Por otro lado, la Ley de Propiedad Intelectual da a conocer en el título 1 de los derechos de autor y derechos conexos de la sección 1 Principios generales, artículo 4 y seis, donde reconocen los derechos de los autores y demás aportadores de la obra, otorgándoles el derecho al autor de ser independientes, compatible y acumulable con sus distintas propiedades ya sea industrial o intelectual en la aportación a la obra.

- **Factibilidad social.**

La presente es factible dado a su aportación a la satisfacción tanto para los clientes y departamentos que intervienen o dependen de la actividad en cuestión.

La documentación a la fecha programada mantiene al cliente complacido y los departamentos que intervienen concluyan o empiecen su proceso, dando así la eficiencia del departamento de colecturía.

- **Factibilidad técnico-tecnológico.**

La factibilidad del departamento ya que cuenta con los implementos y están disponibles para evolución de los mismos si fuera el caso necesario para el desarrollo de sus actividades. Dado al aporte que tiene el departamento de colecturía con sus sistemas e instrumentos, convierte las actividades con mayor rapidez a que concluyan con éxito.

- **Factibilidad económica**

Este proyecto es factible porque solo se requiere la cantidad de \$359,80 para su implementación.

Tabla 1. Presupuesto

PRESUPUESTO			
SUMINISTROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Asesoría	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Impresiones en formato A4 papel Bond	250	\$ 0,05	\$ 12,50
Bolígrafos	25	\$ 0,35	\$ 8,75
Break	25	\$ 6,00	\$ 150,00
SUBTOTAL			\$ 321,25
IVA			\$ 38,55
TOTAL A PAGAR			\$ 359,80

### 3.6. Propuesta.

La autora de la tesina plantea la elaboración de un manual de procedimientos del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer, ante los inconvenientes de falta de control y organización dentro del departamento de colecturía.

El modelo planteado del manual de procedimientos tendrá el siguiente diseño:

#### **Estructura del Manual de Procedimientos del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular Camino al Bello Amanecer.**

##### ➤ **Identificación.**

Se incluirán los siguientes datos:

- **Logotipo:**

*Gráfico 2. Logotipo de la Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer".*



- **Nombre:** Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer".
- **Lugar y fecha de elaboración:** Guayaquil, 2022
- **Responsables de la elaboración:**

##### ➤ **Índice o contenido:**

Se da a conocer el contenido del manual de procedimiento del departamento de colecturía.

➤ **Prologo y/o introducción:**

El manual de procedimientos será ejecutado en el departamento de colecturía del área administrativa.

➤ **Objetivos de los procedimientos:**

Reducir el margen de error durante el proceso de desarrollo de las actividades en el departamento de colecturía.

➤ **Áreas de aplicación de los procedimientos:**

Este procedimiento se centra en el área administrativa en sus distintos departamentos que lo conforman.

➤ **Responsables:**

Involucra los departamentos coordinación académica, dirección y contabilidad.

➤ **Política de operación:**

Se plantea los parámetros a seguir para el desarrollo de las actividades del departamento de colecturía.

➤ **Conceptos:**

Se indicará el glosario técnico que es empleado durante el procedimiento.

➤ **Procedimiento:**

Se indicará cada actividad que se desarrolla Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, la cual contará con su respectivo indicador de ejecutor.

- Arqueo de caja
- Registro de ingresos y egresos
- Auditoria en sistemas
- Estados de cuenta de clientes deudores.

La autora de esta tesina plantea este manual de procedimientos el cual se propone como control y organizador de las actividades a realizar en el departamento de colecturía, estos procedimientos estarán supervisados por la administradora de la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, verificando el seguimiento adecuado.

➤ **Diagrama de Flujo:** Representación gráfica del proceso de actividades.

### **3.7. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta.**

Esta investigación para la respectiva elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de colecturía, se espera que ayude a reducir el margen de error a fecha de entrega y ejecución de actividades.

Por lo cual este manual de procedimientos aportara que al ejecutar una tarea sea ejecutada en los parámetros establecidos y en la fecha indicada de entrada.

Tal como el registrar los egresos correspondientes durante el transcurso del día que se vayan efectuando, registrando su respectivos valores, utilización y firma de quien retira, por consiguiente, al finalizar la jornada se ejecuta el arqueo de la caja sin ningún inconveniente, el cual es recibido por la administradora y firmado, dando así cierre a la caja.

La organización de las actividades con una ejecución o desarrollo de forma correcta se logrará aplicando el manual de procedimientos, documentos a fecha, desarrollo de actividades, solicitud de documentos (historial académico) sin inconvenientes de entrega.

La autora de esta investigación desea lograr con la implementación de este manual de procedimientos es, departamento de colecturía tenga organización, reducir el tiempo de entrega de documentos al solicitarlos, un arqueo de caja sin inconvenientes, auditorias de calificaciones en el sistema en el tiempo estimado entre sus demás actividades, alcanzar los objetivos propuestos.

### **3.8. Conclusiones.**

La autora de este trabajo de investigación que desarrolló en la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, demostró la importancia de contar con un manual de procedimientos los beneficios en la que aportaría a la organización.

Dado a los resultados del estudio empleado donde evidencia los inconvenientes que surgen por la falta de organización, además del descuido en archivos

de documentos físicos, dando por hecho la visualización del inconveniente del retraso de los mismos.

La finalidad al aplicar el manual de procedimientos en el departamento de colecturía en específico dado a los resultados de la investigación realizada con anterioridad, aportar en su mejoría al desarrollar las distintas actividades que se realizan en el departamento de forma organizada, sistemática y en el tiempo estimado establecido, sus registros en los sistemas correspondientes permitiendo así satisfacción de los clientes.

### **3.9. Recomendaciones.**

Se recomienda al departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer” lo siguiente:

- Aplicar el manual de procedimientos aportara el control necesario al arqueo de caja y registro de sus egresos estableciendo sus parámetros con certeza de inconvenientes.
- Realizar la supervisión continua de fecha de documentos para así no tener retraso de entrega de los mismos, actualizando de forma continua la agenda de entrega.
- Crear espacios donde el personal pueda notificar el progreso y aportar sugerencias para mayor eficiencia de sus actividades.

## **Bibliografía.**

- Añez, J. (12 de noviembre de 2021). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/manuales-administrativos/>.
- Asamblea nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitucion de la república del Ecuador*. quito, pichincha, Ecuador.
- Barriga, L. (18 de Julio de 2009). *Geocities*. Obtenido de Geocities: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/evaluation-of-the-isba-trip-continental-hydrologic-system-over-the-niger-basin-using-in-situ-and-satellite-derived-datasets.pdf>
- Benjamín, F. F. (2009). *Organización de Empresas (Tercera Edición)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Carvalho, M. G. (2009). La contabilidad ya estaba presente en la antigüedad clásica. *Partida Doble*, 34-44. Obtenido de partida doble.
- Coelho, F. (1 de enero de 2019). *significados.com*. Obtenido de significados.com: <https://www.significados.com/manual/>
- Consejo Nacional de Planificación (CNP). (22 de septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. quito, Pichincha, Ecuador.
- educativa, R. (11 de 2021). *Revista educativa CursosOnlineWeb.com*. Obtenido de Revista educativa CursosOnlineWeb.com: <https://cursosonlineweb.com/manuales.html>.
- Giovanny, G. (1 de diciembre de 2020). *gestiopolis.com*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Koontz, H. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mexico: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ley Organica de Educacion Intercultural. (31 de marzo de 2011). *Ley Organica de Educacion Intercultural*. quito, pichincha, Ecuador.
- María Isabel Asanza Molina, M. M. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Onatera. (6 de Diciembre de 2011). *Ciencias Administrativas*. Obtenido de Ciencias Administrativas: <https://administrativas.wordpress.com/2011/12/06/manuales-administrativos/>
- Pintos, G. (3 de Octubre de 2017). *silو.tips*. Obtenido de silو.tips: <https://silو.tips/download/los-manuales-administrativos-hoy>
- Riquelme, M. (12 de Noviembre de 2021). *web y empresas*. Obtenido de web y empresas: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>.
- Rosaura Tamara Barahona Noboa, G. R. (2018). "Manual de procedimientos aplicado al régimen de admisión temporal para. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 3-4.
- Tenorio-Almache, J. L., Tovar-Arcos, G. R., & Almeida-Vásquez, O. I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *FIPCAEC*, 194-210.
- Vegara, I. M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 249.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 247-252.

*Anexo 1. Guía de Observación*

Elaborado por: Jazmín Aracely Merello Yagual

<b><u>GUIA DE OBSERVACION</u></b>			
<b>LUGAR OBSERVADO:</b>			
<b>CIUDAD:</b>			
<b>OBSERVADOR:</b>			
<b>HORARIOS:</b>			
<b>DÍAS:</b>			
<b>PARÁMETROS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>		
<b>DPT. COLECTURÍA - ACTIVIDADES</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>
Registro de ingresos y egresos de caja chica			
Arqueo de caja chica			
Facturas físicas y electrónicas			
Contacto con deudores			

Anexo 2. Resultados de la Guía de Observación

Elaborado por: Jazmín Aracely Merello Yagual

<b><u>GUIA DE OBSERVACION</u></b>			
<b>LUGAR OBSERVADO:</b>	U.E.P.” Camino al Bello Amanecer”		
<b>CIUDAD:</b>	Guayaquil		
<b>OBSERVADOR:</b>	Merello Yagual Jazmín		
<b>HORARIOS:</b>	8:00 – 14:00		
<b>DÍAS:</b>	Lunes 6 de diciembre Martes 7 de diciembre Miércoles 8 de diciembre		
<b>PARÁMETROS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>		
<b>DPT. COLECTURÍA - ACTIVIDADES</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>
Registro de ingresos y egresos de caja chica		x	
Arqueo de caja chica	x		
Facturas físicas y electrónicas		x	
Contacto con deudores		x	

*Anexo 3. Entrevista al personal de la unidad educativa particular "Camino al Bello Amanecer"*

El objetivo de esta investigación es reducir los inconvenientes que involucran al desarrollar las actividades del dpto. Colecturía de la Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer".

**Pregunta 1: ¿Cuál es su cargo y actividades que desempeña en la Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer"?**

**Pregunta 2: ¿Cuál es la intervención que tiene sus actividades de su cargo con el dpto. ¿De colecturía?**

**Pregunta 3: ¿Tiene conocimiento de lo que implica y los beneficios que tiene contar con un manual de procedimientos?**

**Pregunta 4: ¿Cree usted que le afecte el no contar un manual de procedimientos en el área de cobranza?**

**Pregunta 5: ¿Tiene registro de resolución de sus inconvenientes para después utilizarlo como referencia?**

**Pregunta 6: ¿Cuál es el procedimiento al capacitar a un personal nuevo a su cargo?**

**Pregunta 7: ¿Cuál es el principal inconveniente que tiene al ingresar un personal nuevo al desarrollar las actividades?**

### **Entrevista a la rectora- Msc. Lidia Anais Arzube Triana.**

#### **Pregunta 1: ¿Cuál es su cargo y actividades que desempeña en la Unidad Educativa Particular "Camino al Bello Amanecer"?**

Rectora y administradora de la institución

Las actividades que realizo son verificación al arqueo de caja, aprobación de contratos del personal, cancelar nómina del personal, aprobación de procedimientos y cronogramas, firma de documentos y análisis estados de cuenta a clientes deudores, tomar las medidas correspondientes.

#### **Pregunta 2: ¿Cuál es la intervención que tiene sus actividades de su cargo con el departamento de colecturía?**

La intervención sería de la entrega de arqueo de caja, diferentes documentos (oficios) y firmas, análisis estados de cuenta a clientes deudores, envío de comunicados administrativos a clientes.

#### **Pregunta 3: ¿Tiene conocimiento de lo que implica y los beneficios que tiene contar con un manual de procedimientos?**

Es un apoyo a la resolución de inconvenientes e instructiva al desarrollo de las actividades.

En especial con el aumento de personal en el área administrativa y la asignación de tareas a cada uno de los trabajadores.

**Pregunta 4: ¿Cree usted que le afecte el no contar un manual de procedimientos en el área de cobranza?**

Aportaría mayor eficiencia a las actividades en tiempo y resolución de inconvenientes al desarrollo de las actividades.

**Pregunta 5: ¿Tiene registro de resolución de sus inconvenientes para después utilizarlo como referencia?**

No cuento con ello.

**Pregunta 6: ¿Cuál es el procedimiento al capacitar a un personal nuevo a su cargo?**

El desarrollo de las actividades las cuales debe de realizarlas de forma correcta.

Se le indica los procedimientos y el manejo de los sistemas además de los tiempos de entrega de los oficios.

**Pregunta 7: ¿Cuál es el principal inconveniente que tiene al ingresar un personal nuevo al desarrollar las actividades?**

El tiempo de adaptación y comprensión al desarrollar las actividades.

## **Entrevista a la Coordinadora Académica- Msc. Roció Mercedes Soria Alvear**

### **Pregunta 1: ¿Cuál es su cargo y actividades que desempeña en la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”?**

Coordinadora Académica y Docente de Informática en los subnivel superior y bachillerato.

Las actividades que realizo es la supervisión a las actividades académicas a cada docente, como lo son calificación, insumos, incidencias y planificaciones semanales y parciales.

Además de las entrevistas de contratación y capacitación inicial a los docentes.

### **Pregunta 2: ¿Cuál es la intervención que tiene sus actividades de su cargo con el dpto. ¿De colecturía?**

Auditorias de sistema académico, memorando y multas a los docentes.

### **Pregunta 3: ¿Tiene conocimiento de lo que implica y los beneficios que tiene contar con un manual de procedimientos?**

Si, conozco los beneficios al control con ello ayudaría en su mayoría a controlar la supervisión de los distintos procesos que desarrollo.

### **Pregunta 4: ¿Cree usted que le afecte el no contar un manual de procedimientos en el área de cobranza?**

Claro mejoraría al proceso del desarrollo d actividades de forma cronológica y el tiempo de cumplimiento del cronograma.

**Pregunta 5: ¿Tiene registro de resolución de sus inconvenientes para después utilizarlo como referencia?**

No, no cuento con ello.

**Pregunta 6: ¿Cuál es el procedimiento al capacitar a un personal nuevo a su cargo?**

- Se le indica el curso y paralelo perteneciente.
- Se muestra como planificar y medios de entrega.
- Se entrega los cronogramas generales, puestos de entrada, salida y recreos y de planificaciones.
- Se planifica las reuniones para las capacitaciones del sistema o plataforma educativa.

**Pregunta 7: ¿Cuál es el principal inconveniente que tiene al ingresar un personal nuevo al desarrollar las actividades?**

La adaptación al desarrollo de sus actividades, por lo general adaptación al sistema o plataforma educativa.

## **Entrevista al Contador- Juan Medrano Macías Pérez**

**Pregunta 1: ¿Cuál es su cargo y actividades que desempeña en la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”?**

Contador

Realizar presupuestos financieros, informes tributarios, elaboración de contratos de personal, declaración de impuestos y registro de ingresos y egresos.

**Pregunta 2: ¿Cuál es la intervención que tiene sus actividades de su cargo con el dpto. ¿De colecturía?**

Recepción de contratos, verificación de ingresos y egresos, presupuestos financieros y listados de clientes deudores.

**Pregunta 3: ¿Tiene conocimiento de lo que implica y los beneficios que tiene contar con un manual de procedimientos?**

Si, con ello ayudaría la eficiencia entre ambos departamentos.

**Pregunta 4: ¿Cree usted que le afecte el no contar un manual de procedimientos en el área de cobranza?**

Aportaría mayor control al tiempo de entrega y realización de actividades.

**Pregunta 5: ¿Tiene registro de resolución de sus inconvenientes para después utilizarlo como referencia?**

No, no cuento con ello

**Pregunta 6: ¿Cuál es el procedimiento al capacitar a un personal nuevo a su cargo?**

- Se le indica sus actividades, fecha de entrega y como desarrollarla.
- En caso de inconveniente se le indica como proceder.

**Pregunta 7: ¿Cuál es el principal inconveniente que tiene al ingresar un personal nuevo al desarrollar las actividades?**

- Desarrollo de actividades en el tiempo indicado.
- Acoplamiento del entorno laboral.

*Anexo 5. Manual de procedimiento.*


**UNIDA EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA**


**2022**

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>	
	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>
	<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>
	<b>PAGINA</b>	<b>2</b>
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>

## ÍNDICE

<b>1.Objetivo general .....</b>	<b>3</b>
<b>2.Àrea de aplicación del procedimiento.....</b>	<b>4</b>
<b>3.Responsabilidades.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Cargo: Rectora.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Cargo: Coordinadora Académica.....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. Cargo: Contador.....</b>	<b>4</b>
<b>4.Políticas de operación.....</b>	<b>5</b>
<b>5.Conceptos.....</b>	<b>5</b>
<b>6.Procedimientos.....</b>	<b>6</b>
<b>6.1. Arqueo de caja.....</b>	<b>6</b>
<b>6.1.1. Diagrama de flujo – Arqueo de caja.....</b>	<b>7</b>
<b>6.2. Auditoria de sistema.....</b>	<b>8</b>
<b>6.1.1. Diagrama de flujo – Auditoria de sistema.....</b>	<b>9</b>
<b>6.3. Arqueo de caja.....</b>	<b>10</b>
<b>6.1.1. Diagrama de flujo – Arqueo de caja.....</b>	<b>11</b>

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>	
	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>
	<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>
	<b>PAGINA</b>	<b>3</b>
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>

## 1. Objetivo General.

Establecer una guía para el control y organización al desarrollar de las actividades que se realizan en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”.

Para el desarrollo de cada procedimiento, se establecen las siguientes estructuras:


Título.

Detalle del Proceso.

Responsables.

Diagrama de flujo.

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>	<b>PAGINA 4</b>
	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>
	<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>

## 2. Área de aplicación o alcance de procedimientos.

El manual de procedimiento se aplicará en el departamento de colecturía con un alcance al departamento de dirección, coordinación académica y contabilidad Unidad Educativa Particular “Camino Al Bello Amanecer”.

## 3. Responsables.

### 3.1.Cargo: Rectora y Administradora

#### Principales Funciones:

- Verificación de Arqueo de caja.
- Cancelar nominas del personal.
- Análisis de listados de deudores.
- Aprobación de procedimientos y cronogramas.
- Aprobación de contratos de personal.

### 3.2. Cargo: Coordinadora Académica y Docente.

#### Principales Funciones:


- Supervisión de actividades académicas a cada docente como lo son calificaciones, insumos, incidencias.
- Análisis de las planificaciones semanales y parciales.
- Reclutar personal.
- Capacitación inicial al personal Docente.

### 3.3.Cargo: Contador

#### Principales Funciones:

- Realizar presupuestos financieros.
- Informes tributarios.
- Elaboración de contratos de personal.
- Declaración de impuestos.
- Registro de ingresos y egresos a sistema.

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>	
	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>
	<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>
	<b>PAGINA</b>	<b>5</b>
		<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>


#### 4. Política de Operación.

- Verificación de los Egresos de la caja.
- Corrobora y firma la rectora el documento.
- Orden en la entrega de documentos.
- Auditoria del sistema a la fecha.
- Estados de clientes deudores.

#### 5. Conceptos.

- **Actividad:** Son todas aquellas labores o tareas que cada persona ejerce en su jornada laboral.
- **Caja:** Término contable para definir donde reposa el dinero en efectivo de la organización de la jornada.
- **Informe:** Exposición de forma oral o escrita.
- **Organización:** Básicamente es la conformación del orden de tareas y asignación de las mismas.
- **Registro:** Documento donde se establecen acciones que deben de constar de extrema importancia.

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>	<b>PAGINA 6</b>
	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>
	<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>

## 6. Procedimiento.

Se indicará cada actividad que se desarrolla Unidad Educativa Particular “Camino al Bello Amanecer”, la cual contará con su respectivo indicador de ejecutor. Con la finalidad de mejorar la eficiencia, se espera que ayude a reducir el margen de error a fecha de entrega y ejecución de actividades.


### 6.1. Verificación de Arqueo de Caja.

*Tabla 1: Arqueo de caja*

<b>VERIFICACION DE ARQUEO DE CAJA</b>		
<b>N.º</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	<b>Se realiza el documento de los ingresos de la jornada.</b>	<b>Colectora</b>
<b>2</b>	<b>Se realiza el documento de egresos de la jornada</b>	<b>Colectora</b>
<b>3</b>	<b>Se contabiliza el efectivo en caja</b>	<b>Colectora</b>
<b>4</b>	<b>Se verifica los valores</b>	<b>Colectora</b>
<b>5</b>	<b>Se presenta con la rectora la documentación</b>	<b>Colectora</b>
<b>6</b>	<b>Aprueba y firma el documento</b>	<b>Rectora</b>
<b>7</b>	<b>Se cierra caja</b>	<b>Rectora</b>
<b>8</b>	<b>Se archiva Informe.</b>	<b>Contador</b>

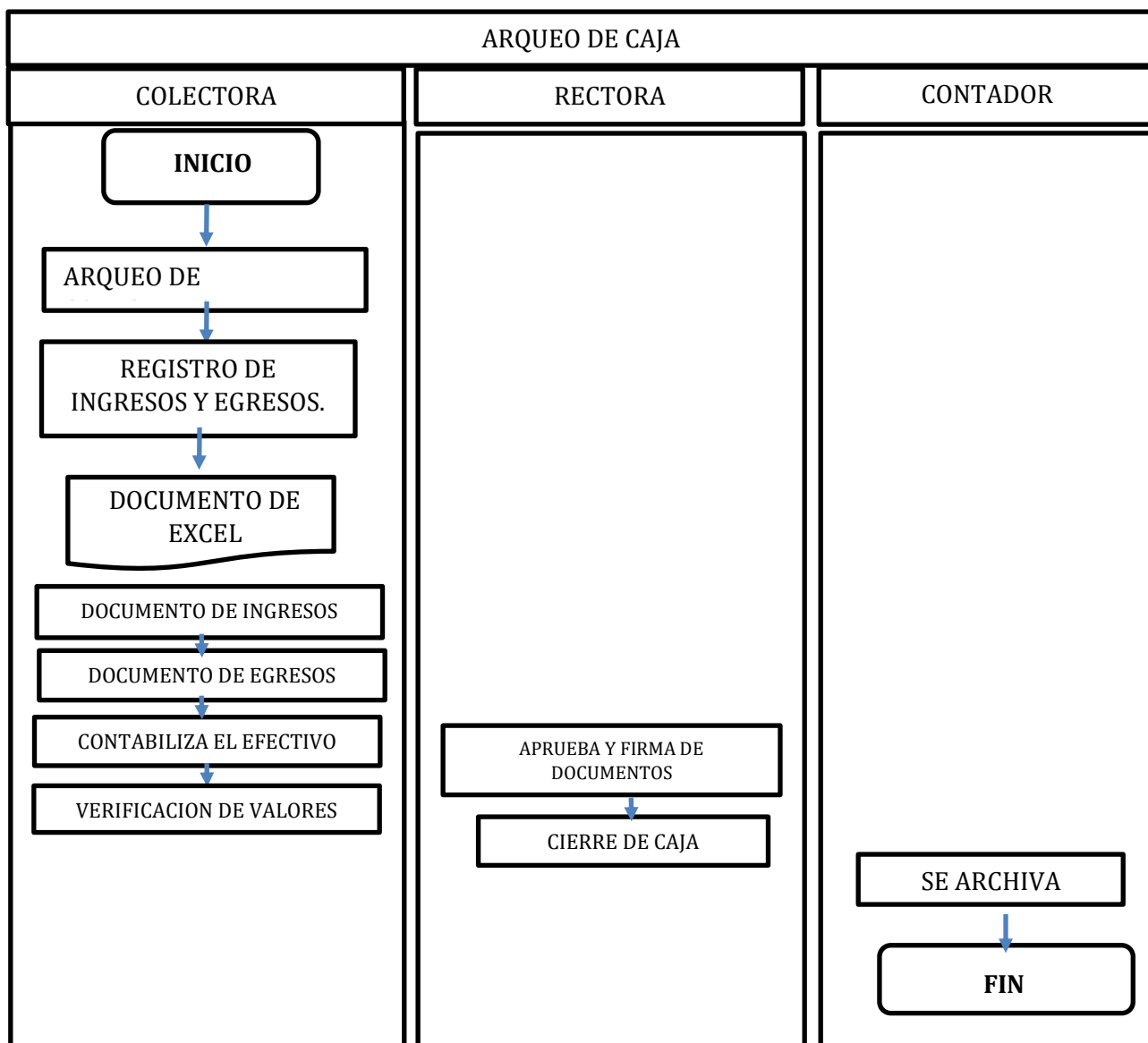
*Elaborado por 1: Jazmin Merello Yagual*

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>	
	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>
	<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>
	<b>PAGINA</b>	<b>7</b>
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>	


### 6.1.1. Diagrama de Flujo - Proceso de Arqueo de Caja.

Gráfico 2: Diagrama de flujo- Arqueo de Colecturía.



*Elaborado por 2: Jazmin Merello Yagual*

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>		<b>PAGINA 8</b>
	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>
	<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>	


## 6.2. Auditoria en sistema.

*Tabla 2: Auditoria de Sistema*

<b>AUDITORIA DE SISTEMA</b>		
<b>N.º</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	<b>Se cierra parcial</b>	<b>Colectora</b>
<b>2</b>	<b>Verificación de insumos</b>	<b>Colectora</b>
<b>3</b>	<b>Se realiza el análisis y se entrega el informe.</b>	<b>Colectora</b>
<b>4</b>	<b>Verificación de informe</b>	<b>Coordinadora académica</b>
<b>5</b>	<b>Da orden de impresión en caso de que este completo</b>	<b>Coordinadora académica</b>
<b>6</b>	<b>Resolución de observaciones y reapertura 24h00</b>	<b>Coordinadora académica</b>
<b>7</b>	<b>Firma de documento</b>	<b>Coordinadora académica</b>

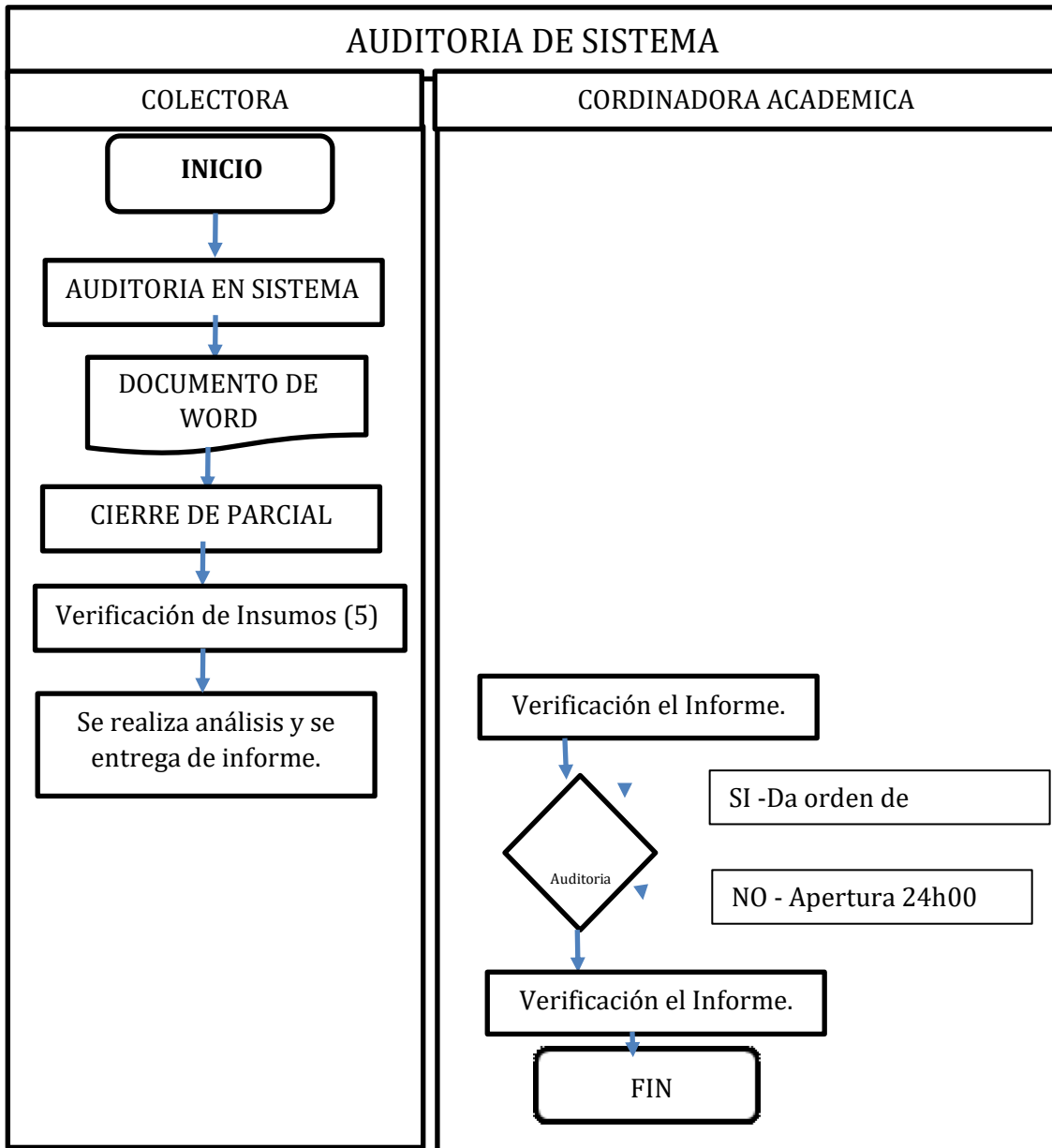
*Elaborado por 3: Jazmin Merello Yagual*

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.	
	VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIO
	1.0	VERSION ORIGINAL
	PAGINA	9
		FECHA DE ACTUALIZACION

### 6.2.1. Diagrama de Flujo – Auditoria de Sistema.

Gráfico: Diagrama de Flujo – Auditoria de Sistema



Elaborado por 3: Jazmin Merello Yagual

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>		
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>		<b>PAGINA 10</b>
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>
<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>	

### 6.3. Estado de cuenta a Clientes Deudores.

7. *Tabla 2: Estado de cuenta a Clientes Deudores*

<b>ESTADO DE CUENTA A CLIENTES DEUDORES.</b>		
<b>N.º</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	se extrae los valores adeudados.	<b>Colectora</b>
<b>2</b>	Se realiza el informe de deudas.	<b>Colectora</b>
<b>3</b>	Se envía “recordatorio mensual” a los clientes.	<b>Colectora</b>
<b>4</b>	Se transfiere para conocimiento de los resultados del informe.	<b>Rectora</b>
<b>5</b>	Cierto valor se comunica con clientes	<b>Rectora</b>

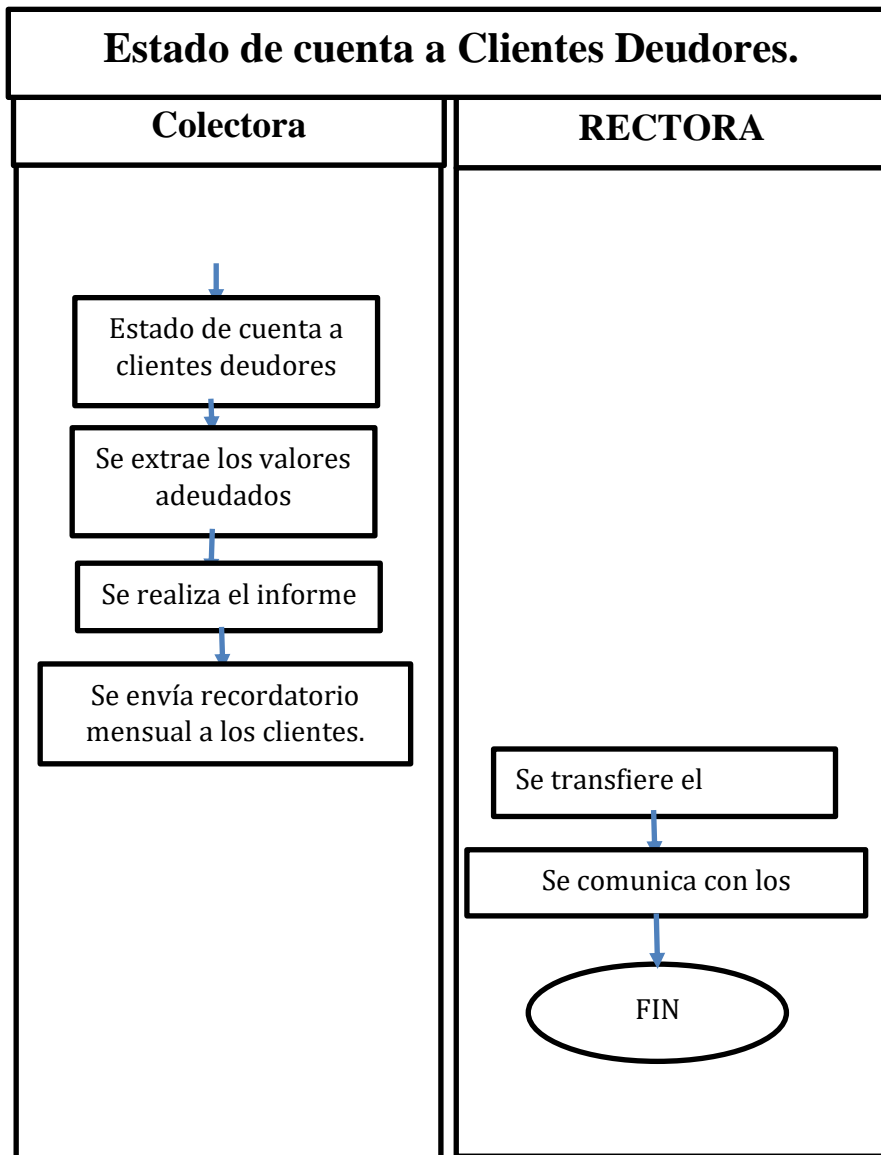
*Elaborado por 4: Jazmin Merello Yagual*

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.	PAGINA 11
	VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIO
	1.0	VERSION ORIGINAL
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		

**6.3.1. Diagrama de Flujo - Estado de cuenta a Clientes Deudores.**


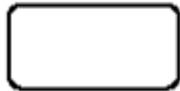



*Gráfico: Diagrama de Flujo – Estado de cuenta a Clientes Deudores.*



Elaborado por 5: Jazmin Merello Yagual

<b>UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “CAMINO AL BELLO AMANECER”</b>		
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COLECTURIA.</b>		<b>PAGINA 12</b>
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIO</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION</b>
<b>1.0</b>	<b>VERSION ORIGINAL</b>	

Simbología utilizada

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Proceso, representa la actividad realizada del procedimiento
	Documento	Representa el documento que se utiliza para el proceso
	Decisión	Representa las alternativas de si y no dentro del flujo
	Líneas de Flujo	Conecta los símbolos, indicando el orden en que va el proceso.

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
Jazmin Merello Yagual		